

**PELAKSANAAN TEKNOLOGI INFORMASI
PADA KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA
DI KAMPUS UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN**

Heffi Christya Rahayu

ABSTRACT

The focus of this research is the implementation of the Information Technology Services Quality of Student Administration at University Campus of Pasir Pengaraian. With the formulation of the problem is How the implementation of information technology on the quality of administrative services at the University of sand Pengaraian. The method used in this study is quantitative Diskrifi. The population in this study were university students as much Pasir Pengaraian 1713 people, with a total sample of 50 respondents. Data was collected through observation, interviews and questionnaires deployment. To analyze the data using simple regression analysis. Based on the scores obtained from the results of the study showed that, concluded the majority of respondents chose the answer that information technology at the University of Pasir Pengaraian unfavorable. Most of the respondents chose the answer that the quality of academic services at the University of Pasir Pengaraian well. The results of the above data processing questionnaires concluded that most respondents either academic services. Regression equation $Y = 1.347 X + 0.433$ of these equations can be seen the influence of information technology variables (X) with the variable quality of academic services (Y). If the value of information systems up one unit of the value of quality of service will increase 0.433 units. This means that information technology is increasing the quality of service will increase, and vice versa.

Keywords : Implementation of Information Technology, Quality of Academic Services.

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan Administrasi Mahasiswa Di Kampus Universitas Pasir Pengaraian. Dengan rumusan masalahnya yaitu Bagaimana pelaksanaan teknologi informasi pada kualitas layanan administrasi di Universitas Pasir Pengaraian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Diskrifi Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Pasir Pengaraian sebanyak 1.713 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket. Untuk menganalisa data menggunakan analisa regresi sederhana. Berdasarkan skor yang di dapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, disimpulkan sebagian besar responden memilih jawaban bahwa teknologi informasi di Universitas Pasir Pengaraian kurang baik. Sebagian besar responden memilih jawaban bahwa kualitas layanan akademik di Universitas Pasir Pengaraian baik. Hasil dari pengolahan data kuesioner di atas disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan akademik baik. Persamaan regresi $Y = 1,347 + 0,433X$. dari persamaan tersebut dapat diketahui pengaruh variabel teknologi informasi (X) dengan variabel kualitas layanan akademik (Y). Apabila nilai sistem informasi naik satu satuan maka nilai kualitas layanan akan meningkat 0,433 satuan. Artinya semakin meningkat teknologi informasi maka kualitas layanan akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya.

Kata Kunci : Pelaksanaan Teknologi Informasi, Kualitas Layanan Akademik.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dewasa ini telah memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kehidupan, dimana dunia pun semakin kecil seakan tidak ada jarak pemisah lagi untuk berhubungan antara benua, kawasan atau antar Negara dan bangsa. Semuanya dapat ditempuh dan bisa saling berhubungan dengan semakin cepat dan tepat. Perkembangan itulah yang menandai dunia memasuki era globalisasi (mendunia).

Dengan adanya perkembangan bidang teknologi informasi dan komunikasi saat ini, nampaknya para pengelola mulai serius mentransformasikan perubahan paradigma baru ke dalam institusi dan perguruan tinggi di Indonesia secara umum telah mencoba mengoptimalkan pemanfaatan jaringan internet sebagai upaya perluasan dari pemanfaatan yang sudah dilakukan dengan menjadikan akses informasi dalam jangkauan lebih luas dan terintegrasi. Perubahan tersebut di satu sisi membawa dampak positif sebagai peluang bagi sebuah universitas untuk berkompetisi. Namun di sisi lain, satu hal yang perlu disadari adalah usaha untuk menerapkan teknologi informasi semaksimal mungkin berarti harus menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas agar bisa menguasai teknologi informasi dan juga anggaran yang cukup besar untuk membangun sarana dan prasarana teknologi informasi.

Pelaksanaan teknologi informasi di perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa agar dalam proses registrasi kemahasiswaan lebih efektif dan efisien. Dalam kaitan penggunaan

teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan, Universitas Pasir Pengaraian akan melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi kemahasiswaan berbasis *e-administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen perkantoran berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan, langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan.

Pelaksanaan teknologi informasi oleh seluruh anggota organisasi termasuk para karyawan merupakan salah satu pengukur kesuksesan pengembangan sistem informasi pada organisasi yang bersangkutan. Pelaksanaan teknologi informasi merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pelaksanaan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi pengguna layanan mengenai layanan yang diberikan oleh seorang individu. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali layanan dan menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan tersebut.

Universitas Pasir Pengaraian sebagai satu-satunya Perguruan Tinggi yang ada di daerah Kabupaten Rokan

Hulu dengan jumlah mahasiswa sebanyak 1.713 mahasiswa dan terdiri dari lima fakultas, yaitu : Fakultas Ekonomi sebanyak 692 mahasiswa, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 525 mahasiswa, Fakultas Teknik sebanyak 209 mahasiswa, Fakultas Pertanian sebanyak 198 mahasiswa, serta Program Kebidanan sebanyak 89 mahasiswa. Sumber : Bagian Administrasi UPP Tahun 2012).

Adapun masalah-masalah atau kendala-kendala tersebut antara lain : belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh bagian Administrasi, hal ini dapat terlihat dari sistem pengelolaan dokumen kemahasiswaan yang masih bersifat manual seperti absensi untuk kemahasiswaan yang masih menggunakan absensi biasa, Kartu Rencana Mahasiswa (KRS), transkrip nilai mahasiswa masih sistem manual. Seharusnya dengan adanya PUSKOM berbasis teknologi informasi telah dapat diterapkan seperti absensi kemahasiswaan sudah dicetak dengan menggunakan sistem komputerisasi berdasarkan pada *database* kemahasiswaan yang sudah mendaftar ulang atau terregistrasi *online*, serta dengan dibuatkannya absensi secara komputerisasi ini maka mahasiswa yang belum registrasi *online* bisa ketahuan karena namanya belum tercantum dalam daftar absen tersebut.

Belum adanya data yang sinkronisasi antara pihak Universitas maupun dari Fakultas dan bahkan belum diperbaiki data mahasiswa yang sudah tidak aktif, pembayaran SPP belum bersifat *online* sehingga terjadi perbedaan antara Universitas dan Fakultas, kurangnya sarana penunjang teknologi informasi yang ada di Universitas Pasir Pengaraian yang menyebabkan salah satu kendala penerapan sistem layanan administrasi akademik berbasis *online* ini seperti, kurangnya sarana komputer di setiap Fakultas, dan di gedung-gedung perkuliahan bahkan tidak ada

sama sekali, dimana dengan adanya sarana komputer di setiap titik tertentu, mahasiswa dapat mengakses dengan cepat serta lebih efektif dan efisien tanpa harus mengeluarkan biaya.

Berdasarkan permasalahan yang timbul di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti “**Pelaksanaan Teknologi Informasi Pada Kualitas Layanan di Kampus Universitas Pasir Pengaraian.**”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka perumusan pertanyaan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana pelaksanaan teknologi informasi pada kualitas layanan administrasi di Universitas Pasir Pengaraian ?

Tujuan penelitian

Sesuai dengan pertanyaan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Untuk mengetahui pelaksanaan teknologi informasi pada layanan administrasi di Pasir Pengaraian.

Manfaat penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan teknologi informasi pada layanan administrasi di kampus Universitas Pasir Pengaraian. Penelitian ini juga membuka wawasan civitas akademik Universitas Pasir Pengaraian mengenai pentingnya pemahaman tentang pelaksanaan teknologi informasi secara efektif untuk meningkatkan kualitas layanan. Disamping itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak top manajemen baik di tingkat Universitas maupun di tingkat Fakultas untuk pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan prima pada konsumen yaitu mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (TI), atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information Technology* (IT) adalah istilah umum yang menjelaskan teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan atau menyebarkan informasi. TI menyatukan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video.

Informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang hardware, software. Jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi (O'Brien, 2004). Sistem tersebut memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur-prosedur, model analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan dan basis data. Jadi sistem informasi ini haruslah menggunakan komputer.

Pada awalnya teknologi informasi digunakan untuk pengolahan transaksi. Tujuan dari pengolahan transaksi untuk menggantikan pengolahan transaksi untuk manusia dengan sistem teknologi informasi.

Dalam dunia perguruan tinggi efisiensi dilakukan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi pada pembuatan laporan-laporan, rekapan-rekapan hasil studi para mahasiswa, daftar seluruh mahasiswa, daftar mahasiswa per fakultas, daftar peserta permata kuliah dan pembuatan laporan lainnya dengan bantuan komputer. Sistem teknologi informasi yang berorientasi ke pengolahan transaksi saja lebih berperan untuk meningkatkan pada efisien lainnya yang dicapai oleh *process control sistem* yang menggantikan mahasiswa dengan teknologi diproses produksi.

2. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan berasal dari berbagai riset dibidang pemasaran. Konsep mengenai kualitas pelayanan itu sendiri dipahami secara berbeda yaitu antara harapan pengguna dengan persepsi dari pengguna dan persepsi dari kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna adalah anggapan pengguna mengenai baik buruknya pelayanan yang diterima oleh pengguna. Sedangkan kualitas pelayanan menurut persepsi dari kinerja pelayanan adalah memberikan pelayanan yang terbaik/pelayanan prima dari sumber daya yang dimiliki oleh penyedia layanan. Mahendra (2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan oleh pengguna.

Dalam menilai kualitas layanan Parasuraman, Zeithmal dan Berry ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pengguna. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut sebagai berikut :

a. Penampilan (*tangible*).

Penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), personel dan media komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan. Tingkat kelengkapan peralatan/teknologi yang digunakan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan atau kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*).

Kemampuan dalam memenuhi janji, tepat waktu, konsisten dan kecepatan pelayanan merupakan hal yang penting dalam pelayanan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*).

Kepedulian dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan. Tingkat kepedulian dan ketanggapan ini dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan bersedia membantu pelanggan. Kesiapan menerima kritik, saran dan komentar yang bersifat pertanyaan maupun keluhan, adanya sarana komunikasi yang tersedia dan memudahkan pelanggan mengetahui informasi tentang layanan yang disediakan perusahaan, misalnya : internet (*website/on-line service*), dan papan informasi.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan sikap (sopan, ramah, tanggap, bersahabat) dari pegawai serta kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan.

e. Kepedulian (*empathy*).

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu. Empati pada pelanggan misalnya : tanggap terhadap permasalahan pelanggan berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan, menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan, memperlakukan pelanggan yang komplain atas layanan dengan baik. (Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003 : 46-48).

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam konteks penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan administrasi Universitas Pasir Pengaraian. Pelayanan karyawan administrasi meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas-tugas administrasi yang dilaksanakan karyawan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada mahasiswa baik di bidang akademik, keuangan maupun bidang administrasi umum

lainnya.

3. Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrare* yang berarti *to serve* (melayani).

Berdasarkan pada definisi dan konsep di atas, maka pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mencapai efisiensi dalam mewujudkan tujuan organisasi, maka bisa dikatakan bahwa kegiatan administrasi merupakan jumlah dari pekerjaan operasional dan manajemen. Administrasi mencakup semua kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara teratur untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah digariskan. Administrasi pendidikan mempelajari cara-cara pengelolaan baik menyangkut pekerjaan manajemen maupun pekerjaan-pekerjaan operasional dalam lembaga-lembaga pendidikan.

Untuk bisa menciptakan administrasi yang baik yang memenuhi persyaratan diatas diperlukan sistem pengolahan data yang tepat, dimana pengolahan yang tepat jatuh pada penggunaan alat pengolah data elektronik yang dalam kenyataan dan praktik berarti menggunakan komputer dengan semua sarana pendukungnya. Komputer merupakan pilihan yang paling tepat karena bisa menampilkan informasi dalam jumlah yang besar & bervariasi, mempunyai cara kerja yang cepat dan aplikasi informasi yang dihasilkan sangat beraneka ragam. Pengolahan secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk penyediaan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan pengawasan hasil olahan. Satuan pengolah dan data dengan menggunakan

sarana elektronika dapat disusun berdasarkan apa yang umum dikenal dengan istilah “Pengolah data yang didistribusikan. Dengan demikian proses pengambilan keputusan akan berlangsung bukan hanya lebih cepat akan tetapi juga lebih efektif karena disesuaikan dengan tuntutan situasi nyata dilapangan. Oleh karena itu, masing-masing sistem pengolah data dapat dihubungkan kedalam satu jaringan melalui komunikasi data sehingga walaupun sistem yang berlaku pada masing-masing pemakai berbeda satu sama lain, efisiensi dan elektivitas pengolahan data tidak dikorbankan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian gabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif. Metode ini dilakukan agar hasil analisis data pada metode kuantitatif dapat di deskripsikan lebih jelas dan lebih dalam dengan metode kualitatif (Idrus, 2009 : 255).

Variabel adalah konsep yang dapat diukur dan mempunyai nilai (Sudjarwo, 2009 : 169). Variabel bebas dalam penelitian adalah teknologi informasi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan. Variabel sistem informasi mempunyai 5 indikator: indikator kehandalan karyawan (*Reliability*) indikator Empati (*Empathy*), indikator bukti langsung (*Tangible*), indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan indikator Jaminan (*Assurance*).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Universitas Pasir Pengaraian. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *random sampling*, dengan jumlah sample sebanyak 50 mahasiswa. Data dari kuesioner dan wawancara kemudian diolah

menggunakan teknik *editing, coding, tabulating*, program SPSS 17, pemrosesan satuan, kategorisasi dan penafsiran data.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu mempelajari buku dan dokumen-dokumen dengan maksud untuk menghimpun teori. Sedangkan data primer melalui teknik-teknik sebagai berikut :

1. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
2. Observasi, yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara *intens* terhadap obyek yang akan diteliti, dengan observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2005 : 166).
3. Wawancara, yaitu suatu cara memperoleh data dengan memberikan pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang dianggap berkompeten terhadap penelitian ini.

Teknik analisis data berdasarkan pada penelitian yang bersifat kualitatif dan kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengolahan data yang didapatkan berdasarkan jawaban responden tentang variabel sistem informasi akademik dan variabel kualitas layanan akademik sesuai indikator masing-masing dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 1
Pengelompokan Lima Faktor Hasil Analisis Faktor

Faktor	% Keragaman	Indikator
Reliability (Kehandalan Karyawan)	12	Profesionalisme staf/karyawan. Keramahan staf/karyawan. Kenyamanan dalam pelayanan. Kesopanan staf. Kejelasan pemberian informasi oleh staf. Akurasi perhitungan nilai pada KHS.
Empathy (Empati)	32	Informasi perkuliahan oleh dosen Pengembalian hasil evaluasi/tes oleh dosen Keadaan Meja-Kursi
Tangible (Bukti Langsung)	22	1. Ketersediaan parkir 2. Ketersediaan Lab 3. Ketersediaan Komputer untuk administrasi 4. Ketersediaan ruangan , meja, kursi
Responsiveness (Daya Tanggap)	10	1. Respon karyawan 2. Kecepatan pelayanan 3. Daya tanggap karyawan 4. Kehadiran karyawan 5. Ketepatan pelaksanaan janji pelayanan 6. Kesabaran karyawan
Assurance (Jaminan)	24	1. Kebersihan ruang kuliah 2. Ketepatan jadwal penerimaan beasiswa 3. Kesesuaian penerima beasiswa dengan syarat penerimaan

Sumber : Data primer yang diolah dari kuesioner, Desember 2012.

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Terbesar} - \text{Nilai Terkecil}}{\text{Hasil Percobaan}}$$

Variabel Teknologi Informasi

Nilai terbesar = 3,78.

Nilai terkecil = 1,63.

Sehingga nilai interval pada variabel sistem informasi akademik adalah

Hasil nilai interval di atas, dapat dibuat tabel skor untuk variabel sistem informasi akademik, seperti pada tabel dibawah ini.

$$\text{Interval} = \frac{3,78 - 1,63}{4} = 0,54.$$

Tabel. 2
Skor Variabel Teknologi Informasi

Kode	Skor	Keterangan
1	1,63 - 2,16	Tidak Baik
2	2,17 - 2,70	Kurang Baik
3	2,71 - 3,24	Baik
4	3,25 - 3,78	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah dari kuesioner, Desember 2012

Berdasarkan data yang diolah dari teknologi informasi.
hasil kuesioner, dapat dibuatkan tabel
kesimpulan jawaban responden terhadap

Tabel 3
Variabel Teknologi Informasi

Kode	Skor	Keterangan
1	0,8 - 1,47	Tidak Baik
2	1,48 - 2,15	Kurang Baik
3	2,16 - 2,83	Baik
4	2,84 - 3,51	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah dari kuesioner, Desember 2012

Dari tabel diatas dapat
disimpulkan sebagian besar responden
memilih jawaban bahwa teknologi
informasi di Universitas Pasir
Pengaraian kurang baik.

Sehingga nilai interval pada variabel
sistem informasi akademik adalah

$$\text{Interval} = \frac{3,51 - 0,58}{4} = 0,73$$

Variabel **kualitas** **layanan**
administrasi

Nilai terbesar = 3,51

Nilai terkecil = 0,8

Jumlah kelas = 4

Dari hasil nilai interval di atas,
dapat dibuat tabel skor untuk variabel
kualitas layanan administrasi, seperti
pada tabel berikut ini.

Tabel. 4
Tabel Skor Variabel Kualitas Layanan Administrasi

Skor	Kode	Ket	Frek	Presentase
1,63 - 2,16	1	Tidak Baik	6	12 %
2,17 - 2,70	2	Kurang Baik	21	42 %
2,71 - 3,24	3	Baik	13	26 %
3,25 - 3,78	4	Sangat Baik	10	20 %
Total			50	100 %

Sumber: Data primer yang diolah dari kuesioner, Desember 2012

Berdasarkan data yang diolah dari
hasil kuesioner, dapat dibuatkan tabel
simpulan jawaban responden terhadap

kualitas layanan akademik.

Tabel 5
Variabel Kualitas Layanan Akademik

Skor	Kode	Ket	Frek	Presentase
0,8 - 1,47	1	Tidak Baik	2	4 %
1,48 - 2,15	2	Kurang Baik	18	36 %
2,16 - 2,83	3	Baik	25	50 %
2,84 - 3,51	4	Sangat Baik	5	10 %
Total			50	100 %

Sumber : Data primer yang diolah dari kuesioner, Desember 2012

Dari tabel diatas dapat disimpulkan sebagian besar responden memilih jawaban bahwa kualitas layanan akademik di Universitas Pasir Pengaraian baik.

Hasil dari pengolahan data kuesioner diatas disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan akademik baik.

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mempredikasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah $Y = a + bX$. Hasil perhitungan model persamaan regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.347	.306		4.403	.000
Sistem Informasi Akademik	.433	.113	.416	3.833	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Administrasi.

Tabel diatas menunjukkan *constant* (a) adalah 1,347, sedangkan (b) adalah 0,433. Dengan demikian persamaan regresinya dapat ditulis, $Y = 1,347 + 0,433X$. Dari persamaan tersebut dapat diketahui pengaruh variabel teknologi informasi (X) dengan variabel kualitas layanan akademik (Y). Apabila nilai sistem informasi naik satu satuan maka nilai kualitas layanan akan meningkat 0,433 satuan. Artinya semakin meningkat teknologi informasi maka kualitas layanan akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya.

Uji Signifikasi Korelasi

Uji signifikasi koefisien korelasi bertujuan untuk mengukur derajat hubungan linier antar dua variabel.

Koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan positif atau negatif antara variabel dependen dan variabel independen. Besar nilai koefisien korelasi adalah ± 1 . Jika besar nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah nol, maka kedua variabel tersebut

tidak ada hubungan. Sebaliknya, jika besar nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah +1, berarti kedua variabel tersebut memiliki hubungan sempurna. Nilai koefisien korelasi yang semakin besar atau mendekati +1, maka derajat hubungan semakin tinggi (Purwanto, 2007: 185).

Hasil perhitungan uji signifikasi koefisien korelasi diambil dari tabel diatas, menunjukkan bahwa koefisien sebesar 0,416 dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel pelaksanaan teknologi informasi dengan kualitas layanan administrasi di Universitas Pasir Pengaraian.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan skor yang di dapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, disimpulkan sebagian besar responden memilih jawaban bahwa teknologi informasi di Universitas Pasir Pengaraian kurang baik. Sebagian besar

responden memilih jawaban bahwa kualitas layanan akademik di Universitas Pasir Pengaraian baik.

Adapun kendala-kendala tersebut antara lain : belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh bagian Administrasi, hal ini dapat terlihat dari sistem pengelolaan dokumen kemahasiswaan yang masih bersifat manual seperti absensi untuk kemahasiswaan yang masih menggunakan absensi biasa, Kartu Rencana Mahasiswa (KRS), transkrip nilai mahasiswa masih sistem manual . Seharusnya dengan adanya PUSKOM berbasis teknologi informasi telah dapat diterapkan seperti absensi kemahasiswaan sudah dicetak dengan menggunakan sistem komputerisasi berdasarkan pada *database* kemahasiswaan yang sudah mendaftar ulang atau *her* registrasi *online*, serta dengan dibuatkannya absensi secara komputerisasi ini maka mahasiswa yang belum registrasi *online* bias ketahuan karena namanya belum tercantum dalam daftar absen tersebut.

2. Saran

1. Harus melakukan pelatihan-pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan keterampilan di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
2. Pihak Universitas Pasir Pengaraian harus melakukan pelaksanaan fasilitas sarana pendukung layanan sistem administrasi akademik secara *online*, seperti pengadaan sarana komputer di setiap gedung-gedung perkuliahan dan fakultas, penambahan server dimana untuk saat ini server yang ada di Universitas Pasir Pengaraian hanya satu, di lingkungan kampus juga harus disediakan "*gardu online*" yang berfungsi

menyerupai ATM sebagai tempat mahasiswa mengakses layanan dalam proses administrasi akademik dengan leluasa.

3. Kinerja karyawan administrasi harus lebih ditingkatkan lagi agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Seperti, tanggap dalam merespon keluhan-keluhan mahasiswa apabila terjadi kesalahan dalam proses administrasi akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kencana, Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- O'brien ames A. 2006 *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung : Mandar Maju
- Gunung Agung. ono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra
.2005. *Service, Quality, and
Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
Offset.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*.
Yogyakarta: Andi Offset.